

お客さまとともに

お客さまから信頼される企業であるために、品質、製品安全に関して企業の社会的責任を果たす活動を展開しています。

品質と信頼性

コマツは、「品質と信頼性」を追求し、企業価値を最大化することを経営の基本としています。この品質と信頼性とは、5つの経営の基本指針（P3参照）に沿って、お客さまをはじめ、すべてのステークホルダーの方々の信頼性を得ると同時に高めることと考えています。達成のためには、本テーマを経営方針の最上位に掲げ、コマツグループの全員が参画し対応することが重要です。

モノ作りの推進

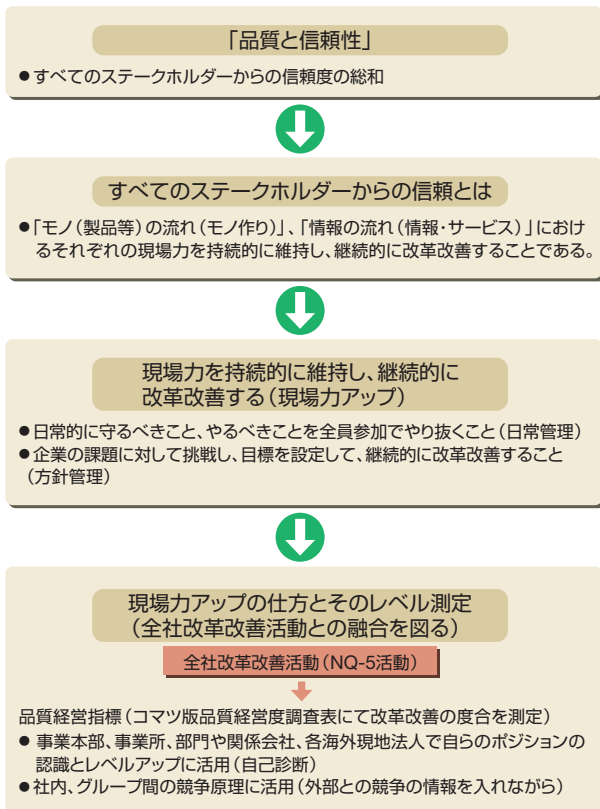
「モノ作り」は製造業であるコマツの競争力の源泉です。コマツグループが追求する「モノ作り」とは「お客さまに満足いただける商品とサービス」を提供することであり、研究・開発から販売、サービスまでの全員が、安全で創造的な商品作りにチャレンジすることです。また、すべてのプロセスにおいて環境対応を重視することも重要です。

品質保証について

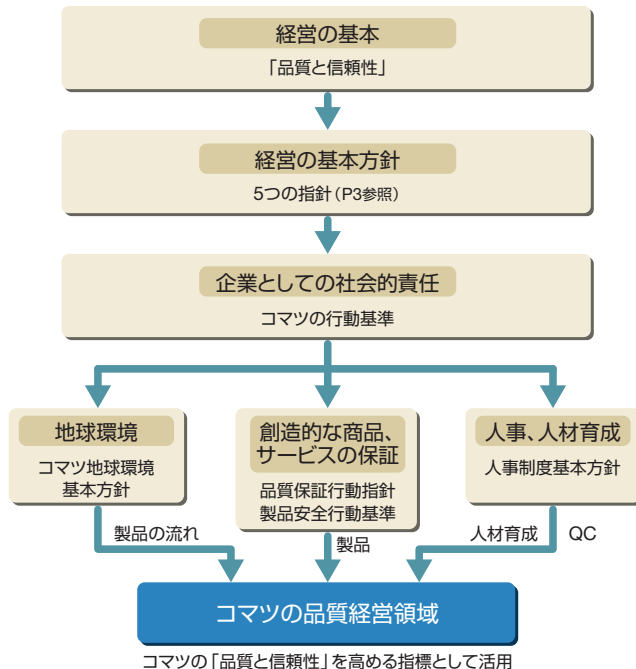
品質経営推進の基本的考え方

コマツは、お客さま第一主義を基本方針に、開発、生産、販売、サービス、管理のすべての部門を現場ととらえ、継続的な改革・改善を行うことを基本としています。コマツの品質経営の領域を右図のように考え、指標を用いて品質経営を推進しています。

品質経営推進の基本的考え方



コマツの品質経営の領域



コマツ品質保証の行動指針

コマツは、品質に関して以下の指針を定め、すべての社員が実現を図っています。

品質と信頼性を高める経営の指針

常にお客さまの立場を考え、環境に配慮した、安全で創造的な商品・サービスとシステムを提供する。

品質保証の定義

お客さまが安心して満足して買うことができ、その商品を使用して安心感を持ち、しかも末永く使用できる製品・サービスを提供できることを保証していく活動、責務。

品質保証行動指針

- (1) 常に、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場で考え、お客さまに応え、満足していただくことが全社員の仕事の基本であり責任です。＜お客さま第一主義＞
- (2) 常に、国際規格や各国の法規制を順守することはもとより、お客さまの立場に立って安全と安心に配慮した故障しにくい商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。
- (3) 常に、地球環境保全に配慮した商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。
- (4) 常に、お客さまのためになる創造的な商品やサービスを提供することが仕事の基本であり責任です。
- (5) 常に、お客さまに安全、安心感、満足感を持って末永く使用していただくことが全社員の喜びです。

お客さまの安全と安心に応える製品安全の推進

コマツは、お客さまに安全に安心してコマツ製品を使っているだけよう、「安全」「安心」を品質保証活動の最優先課題として取り組んでいます。製品安全行動基準・指針を定め、これを全社員一丸となって順守することにより、安全で安心で末永く使用していただける製品の提供をめざしています。

製品安全、サービスに関する情報体制

コマツは、市場での製品安全上の問題をいち早く察知するため製品安全情報システムを設け、迅速な対応を行っています。また、①事故原因の解析と処置、②関係省庁への連絡、③市場にある製品回収等の改善対策決定などの一連の活動が経営トップを含めて迅速に行えるよう常に改善を続けています。

品質保証行動指針（製品安全に関して）

常に、国際規格や各国の法規制を順守することはもとより、お客さまの立場に立って安心と安全に配慮した故障しにくい商品やサービスを提供することが全社員の仕事の基本であり責任です。

製品安全行動基準

(1) コンプライアンス順守

常に、国際規格や各国の法規制を順守した製品やサービスを提供することが全社員の仕事の基本であり責任です。

(2) 予防安全

常に、お客さまへ危害を与えない安全で安心できる製品やサービスを提供することが、全社員の基本であり責任です。

(3) 事故保全

常に、お客さまが万一事故に遭遇した場合でも、最小限の被害となる製品を提供することが、全社員の基本であり責任です。

(4) 透明性

常に、お客さまの情報に耳を傾け、危険予知活動を続け、万一製品やサービスに欠陥が生じた場合は迅速な処置と情報公開に努めることが全社員の基本であり責任です。

(5) 組織風土改善

常に、製品安全性を重視する企業風土を醸成するために、安全マネジメントシステムや安全技術の標準化と継続的改善に努めることが全社員の基本であり責任です。

お客さまへの製品安全情報の提供

製品安全に関するお客さまへの情報提供は、以下の方法が主な手段ですが、必要に応じて技術者や経営トップがお客さま訪問をするなどし、状況に応じた最善の努力をしています。

製品安全情報の提供方法

- (1) 製品への直接指示・表示、あるいは取扱説明書
- (2) 当社販売・サービス員または販売代理店の販売・サービス員によるお客さまへの説明
- (3) 工場サービス部門、または品質保証部門を窓口とした電話受付

リコールへの対応体制

近年リコール届け・扱いに関する市場の認識は、より厳密化してきています。コマツとしても組織強化、対応の総力化、迅速化に取り組んでいます。

リコール手順

- (1) 不具合情報に基づく改善案、市場への対策方法の決定
- (2) 法規制の手順に従った当局への届出、報告書提出
- (3) 新聞、ダイレクトメールなどのお客さまへの告知
- (4) 代理店より直接お客さまへの説明、製品回収、無償修理

製品安全に関する情報体制

